



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA TỔNG ĐÀI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Bản điều khoản điều kiện này được áp dụng đối với khách hàng tổ chức sử dụng dịch vụ ngân hàng qua tổng đài BIDV.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

- 1. Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH):** Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của KH, triển khai các hoạt động bán hàng, chăm sóc khách hàng chủ động và khảo sát qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.
- 2. Tổng đài:** Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV gồm các kênh:
 - Kênh thoại: BIDV chủ động liên hệ khách hàng qua các số điện thoại gọi ra được thông báo trên website chính thức của BIDV hoặc Khách hàng gọi điện đến đường dây nóng 19009248/024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ và được thực hiện bởi tư vấn viên Trung tâm CSKH hoặc trợ lý ảo Voicebot.
 - Kênh email: Khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email chung bidv247@bidv.com.vn hoặc địa chỉ email dành riêng cho KHTC bidv247khdn@bidv.com.vn hoặc BIDV chủ động gửi thư tới khách hàng qua địa chỉ email bidvcustomercares@bidv.com.vn
 - Kênh Live Chat: Khách hàng chat với tư vấn viên Trung tâm CSKH hoặc với trợ lý ảo Chatbot qua website chính thức của BIDV: <https://bidv.com.vn>, trên dịch vụ BIDV iBank, BIDV Direct, hoặc các website/ứng dụng hỗ trợ chat do BIDV cung cấp từng thời kỳ.
 - Kênh mạng xã hội: Ngân hàng chủ động tương tác hoặc khách hàng tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm:
 - (1) Facebook: <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>
 - (2) Zalo: zalo.me/3644272514222140240
 - (3) Tiktok: <https://tiktok.com/@bidv.official>
 - Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- 3. Tổng đài trả lời tự động (IVR – Interactive voice response):** Là một phân hệ của Tổng đài, cho phép người sử dụng tương tác với tổng đài để được hỗ trợ với các sản phẩm, dịch vụ BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
- 4. Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV (BIDV's Contact Center Services):** Là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài trả lời tự động (IVR- Interactive Voice Response), chăm sóc khách hàng chủ động, khảo sát khách hàng, đăng ký sản phẩm, cập nhật/thay đổi thông tin KH... mà BIDV cung cấp cho KH qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ.
- 5. Chatbot/Trợ lý ảo chatbot (Chatbot Virtual Assistant):** Là ứng dụng phần mềm được thiết kế để thay tư vấn viên thực hiện các cuộc trò chuyện với người dùng thông qua các nền tảng như messenger, webchat ... Chatbot sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và xử lý ngôn ngữ (NLP) để hiểu các câu hỏi và tự động trả lời.
- 6. Livechat:** Là kênh chat khách hàng tương tác trực tiếp với tư vấn viên hoặc với trợ lý ảo Chatbot thông qua các nền tảng nhắn tin như website BIDV: <https://bidv.com.vn>, dịch vụ BIDV iBank, BIDV Direct, hoặc các website/ứng dụng hỗ trợ chat do BIDV cung cấp từng thời kỳ.

7. Voicebot (hay còn gọi là Trợ lý ảo qua giọng nói): Là một công nghệ trí tuệ nhân tạo có khả năng đọc hiểu ngôn ngữ tự nhiên (NLP) và phản hồi các tương tác của khách hàng qua giọng nói như một tư vấn viên tại tổng đài.

Điều 3. Phạm vi cung cấp dịch vụ qua tổng đài:

1. KH có thể liên hệ Tổng đài để:

- Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV.
- Yêu cầu truy vấn thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ; yêu cầu tra soát/ khiếu nại các giao dịch phát sinh qua tài khoản, sản phẩm thẻ, ngân hàng số và các yêu cầu tác nghiệp khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để được hỗ trợ với một số sản phẩm, dịch vụ mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
- Sử dụng dịch vụ Chatbot: để được cung cấp các thông tin chung về sản phẩm, dịch vụ của BIDV và các dịch vụ tự động khác được BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
- Sử dụng các dịch vụ khác mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.

2. BIDV có thể chủ động liên hệ khách hàng để:

- Khảo sát ý kiến của khách hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ của BIDV;
- Triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng chủ động, giới thiệu, tư vấn về các chương trình/sản phẩm dịch vụ của ngân hàng;
- Hướng dẫn khách hàng đăng ký/ đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV;
- Liên hệ KH theo quy trình xử lý hỗ trợ KH hoặc xử lý bổ sung/ hoàn thiện đối với các yêu cầu hỗ trợ của KH;
- Thông báo gia hạn xử lý đối với yêu cầu hỗ trợ đến hạn và chưa xác định được nguyên nhân/phương án xử lý cuối cùng;
- Gọi ra với các trường hợp KH liên hệ nhiều lần/yêu cầu khẩn cấp/KH VIP hoặc các tình huống khác theo quy định của BIDV;

Thời gian hỗ trợ của các kênh thuộc Tổng đài được đăng tải trên website của BIDV theo từng thời kỳ.

Điều 4. Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài:

1. BIDV có thể (nhưng không có nghĩa vụ) với toàn quyền quyết định của mình, ghi âm hoặc ghi lại bằng cách khác mọi yêu cầu của KH qua Tổng đài. KH đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại hoặc qua phương thức khác từ Tổng đài tới KH và BIDV có thể ghi lại những tương tác này. KH đồng ý rằng các băng ghi âm và các bản ghi này sẽ được sử dụng cho các mục đích mà BIDV thấy cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng hoặc sử dụng làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng có liên quan đến KH hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của KH qua Tổng đài.
2. KH đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức xác thực phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực KH khi KH liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của KH trong trường hợp KH không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định.
3. KH đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực KH thành công đều được coi là yêu cầu hợp lệ và có đầy đủ pháp lý, nghĩa vụ và quyền lợi tương tự như các yêu cầu phát sinh tại quầy giao dịch.

4. Bất kì yêu cầu nào của KH qua Tổng đài sau khi xác thực thành công theo quy định của BIDV sẽ được coi là do KH cung cấp và ràng buộc đối với KH và KH chỉ dẫn cho BIDV hành động theo yêu cầu đó. Tất cả các hành động về phía BIDV tuân thủ theo các yêu cầu này là cuối cùng và ràng buộc đối với KH (bất kể rằng các yêu cầu đó thực tế có thể đã không do KH cung cấp hoặc chấp thuận).
5. BIDV có quyền yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho BIDV qua Tổng đài và KH ký tên trước khi thực hiện các yêu cầu đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, BIDV có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ yêu cầu nào của KH khi yêu cầu đó không phù hợp quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc được yêu cầu bởi người không có thẩm quyền và BIDV không chịu trách nhiệm với KH về việc thực hiện quyết định đó.
6. KH đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do ngoài khung giờ phục vụ hoặc phạm vi hỗ trợ của kênh liên hệ hoặc ngoài khả năng kiểm soát của BIDV do bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, ... BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH vì các tổn thất trực tiếp và gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này.
7. KH hiểu rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi đã hành động phù hợp với bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra qua Tổng đài trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây ra trực tiếp do bất cẩn của BIDV hoặc các nhân viên BIDV khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình.
8. KH đồng ý rằng yêu cầu KH đưa ra qua Tổng đài thì yêu cầu đó sẽ không được hủy.
9. KH cần thông báo ngay cho BIDV (qua tổng đài TTCSKH hoặc quầy giao dịch gần nhất) trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có phát sinh dịch vụ qua Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai sót về tác nghiệp của BIDV so với yêu cầu của KH. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh có liên quan. Trong thời hạn tối đa 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông báo trên đây của KH, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho KH (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể).

